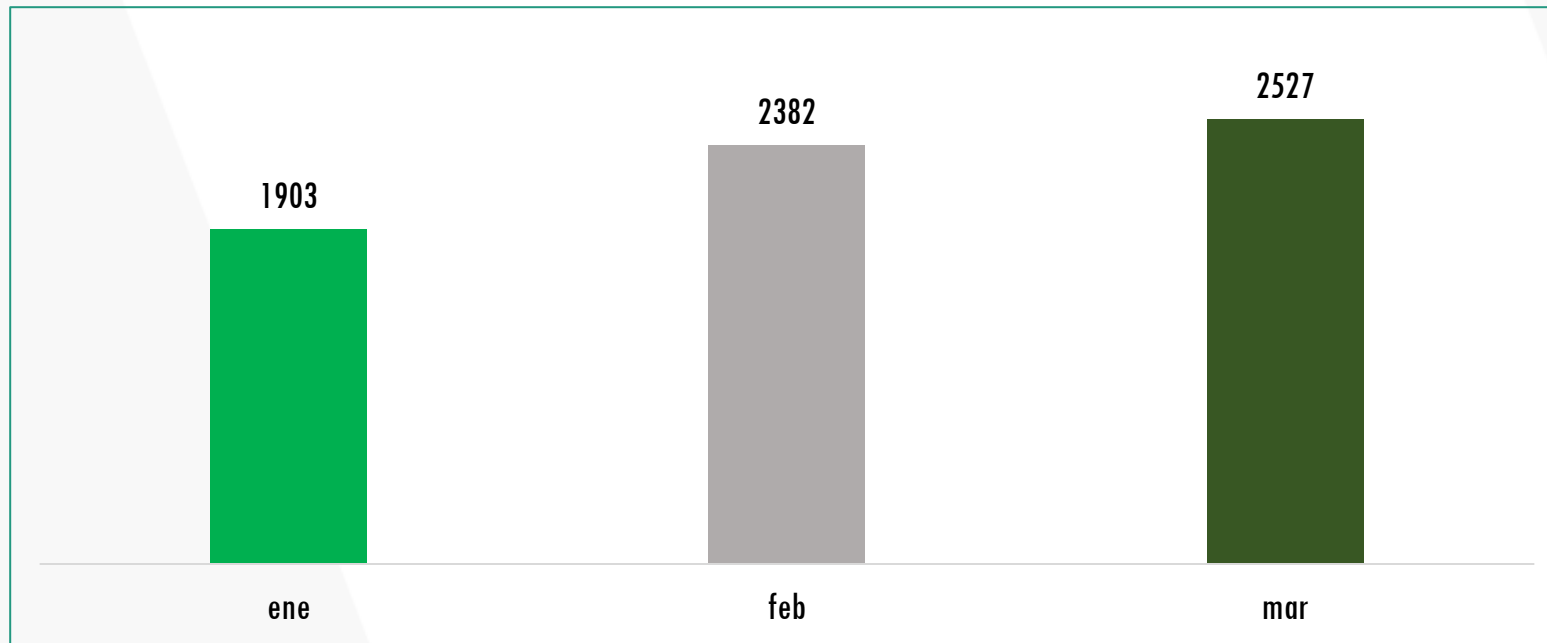


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Servicio a la Ciudadanía
Primer Trimestre 2022



Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 31/03/2022

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de enero al 31 de marzo de 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **6.812** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

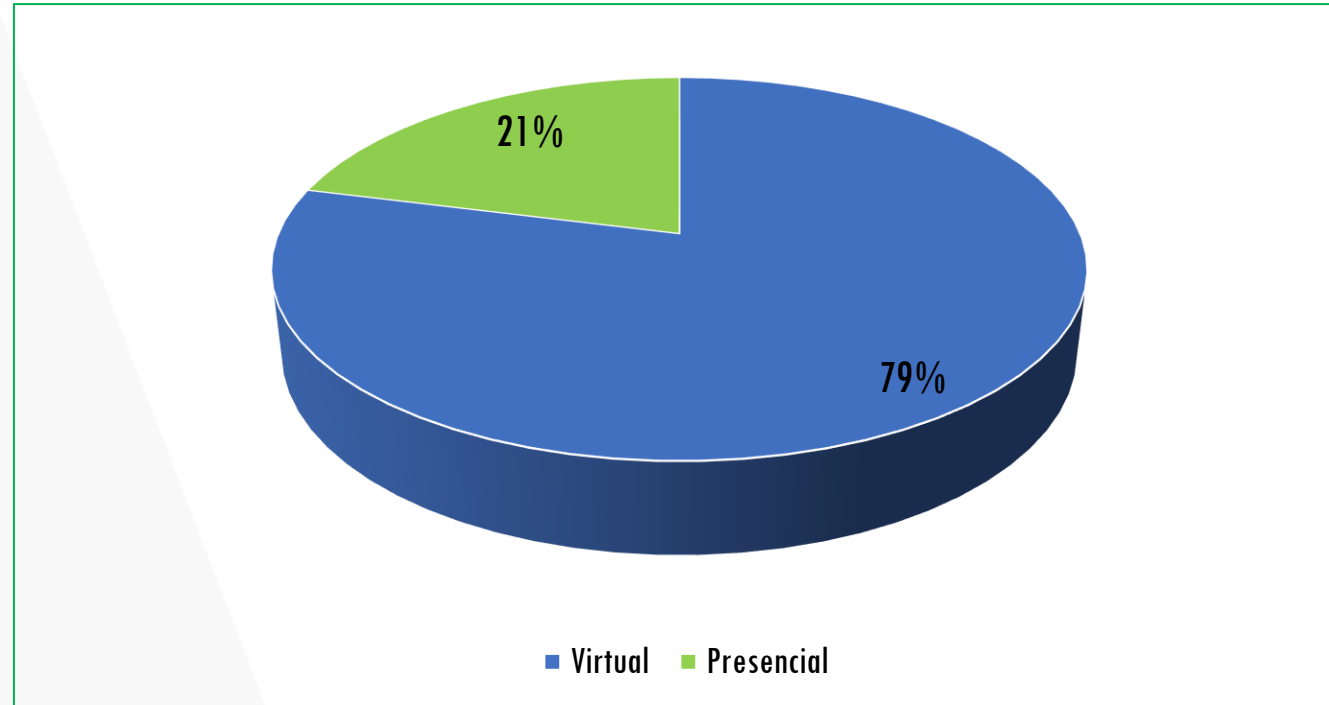
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Cantidad	%
Derecho de petición de interés particular	5218	77%
Solicitud de acceso a la información	986	14%
Petición entre entidades	162	2%
Solicitud de entes de control	158	2%
Solicitud de copias	117	2%
Derecho de petición de interés general	53	1%
Consulta	43	1%
Reclamo	35	1%
Proposiciones del concejo	21	0%
Queja	17	0%
Felicitaciones	2	0%
Total General	6812	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 31/03/2022

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia los ***Derechos de petición de interés particular*** como la tipología más reiterada con un total de 5.218 peticiones que corresponden al 77% de los requerimientos, posteriormente, se encuentra solicitud de acceso a la información con 986 peticiones que corresponden al 14%, seguidamente las peticiones entre entidades y solicitudes de entes de control que corresponden al 4%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 5% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

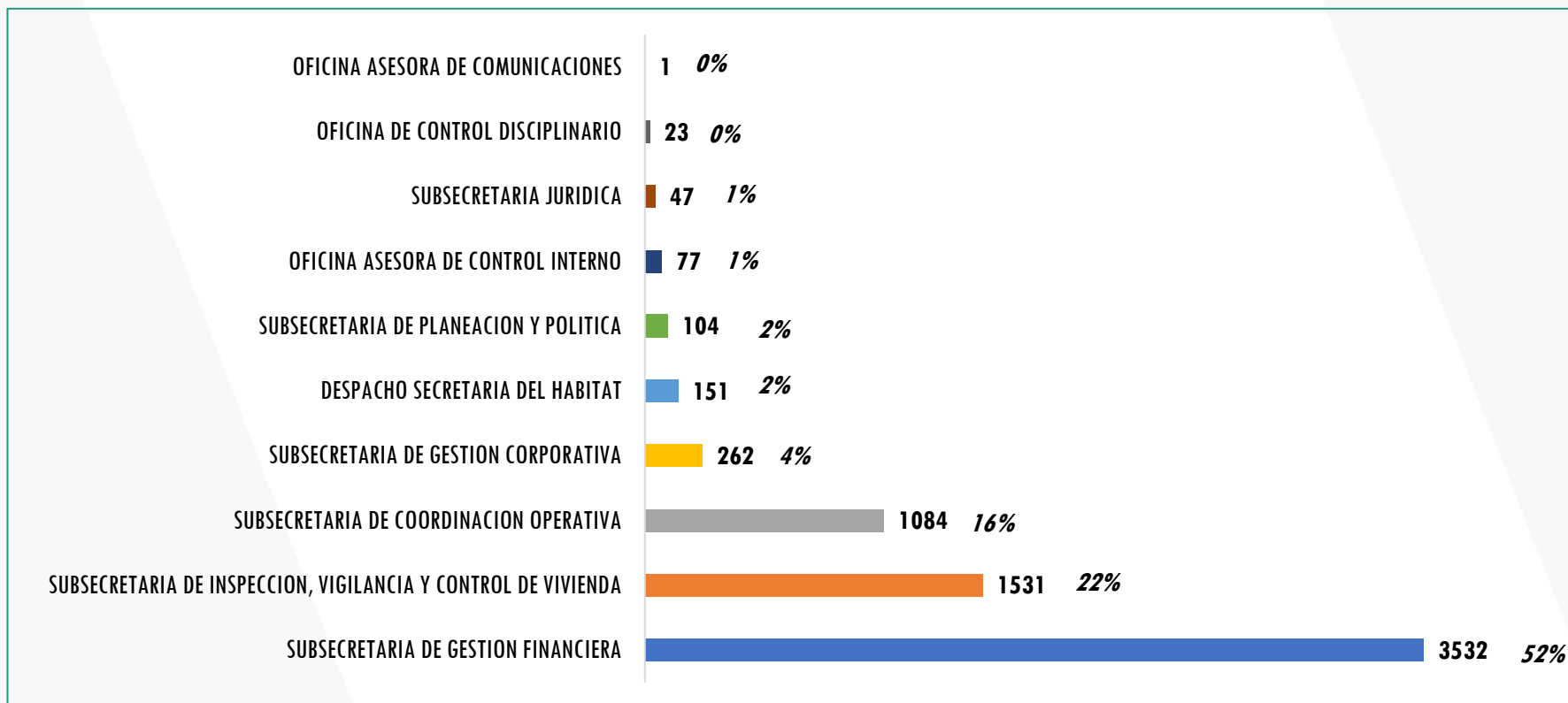
Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 31/03/2022

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (*Correo electrónico y sistema Bogotá te Escucha*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de 5.378 solicitudes, es decir, un 79% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 1434 peticiones, representando el 21% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 20/04/2022

De acuerdo con los reportes del sistema SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 3.532 requerimientos, que representan el 52% del total recibido; seguido de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda que recibió 1.531 requerimientos, es decir el 22% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asunto	Cantidad	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1817	27%
ARRIENDO SOLIDARIO	797	12%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	758	11%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	416	6%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	188	3%
MODIFICACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR	186	3%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	171	3%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN PROGRAMAS DE VIVIENDA	167	2%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	144	2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	102	1%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	82	1%
OTROS	1984	29%
Total	6812	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 20/04/2022

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con solicitudes de información acerca de subsidios de vivienda, con un total de 1.817 es decir, el 27% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de arriendo solidario con 797 peticiones, que equivale al 12% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

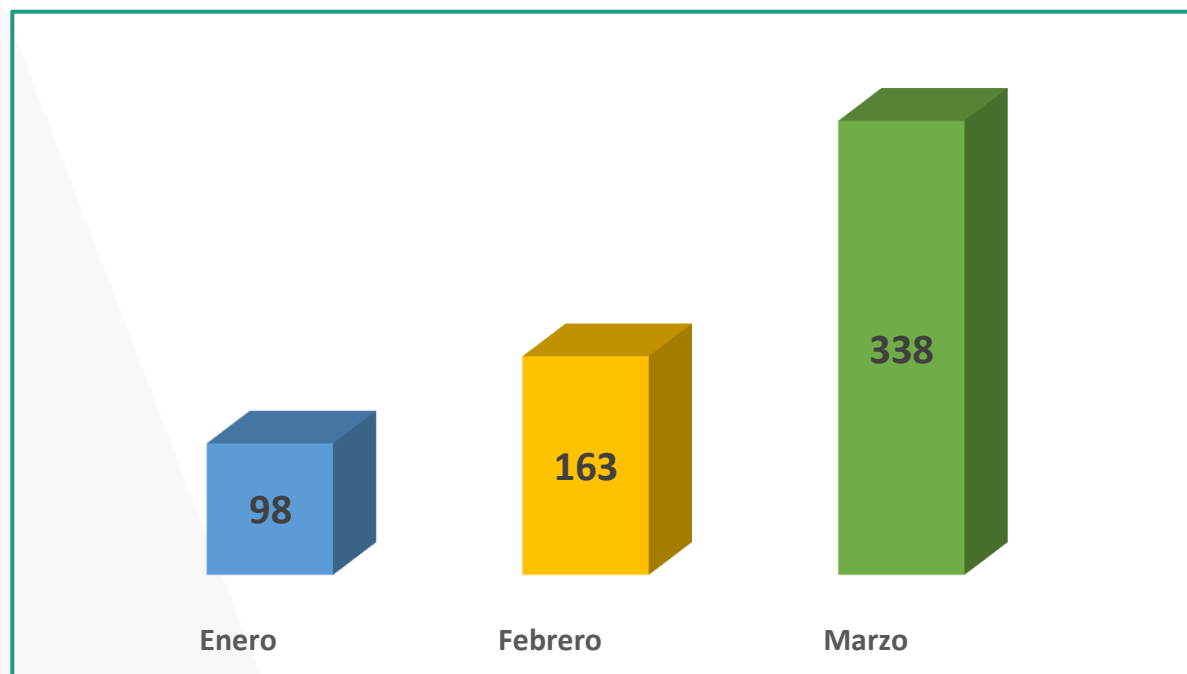
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	Cumple 75%	No cumple 7%	No registra 12%	Pendiente de respuesta 6%	Total
SUBSECRETARIA DE GESTION FINANCIERA	3084	231	166	51	3532
SUBSECRETARIA DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	962	74	279	216	1531
SUBSECRETARIA DE COORDINACION OPERATIVA	780	96	95	113	1084
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	103	14	134	11	262
DESPACHO SECRETARIA DEL HABITAT	76	13	62	0	151
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y POLITICA	47	4	47	6	104
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	29	17	30	1	77
SUBSECRETARIA JURIDICA	12	6	29	0	47
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	2	16	1	23
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	0	0	1
Total	5097	458	858	399	6812

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 20/04/2022

Dentro de la categoría principio de oportunidad, que corresponden a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 5.097 requerimientos, que corresponden al 75% cumplen este principio, 458 peticiones, es decir el 7% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 858 solicitudes equivalente al 12% fueron finalizadas sin documento lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 399 peticiones es decir el 6% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te Escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron 599 traslados a través del sistema Bogotá te Escucha a nivel distrital y a nivel nacional a través del sistema de gestión documental SIGA.

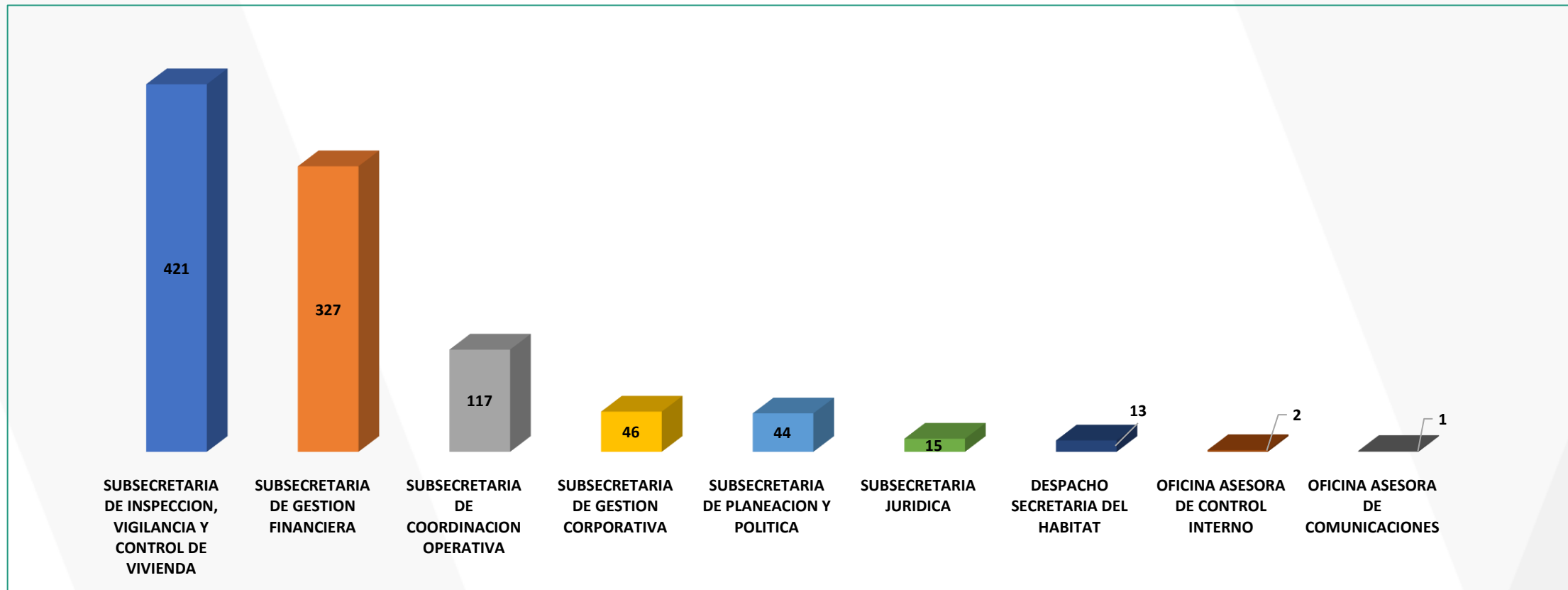
Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
	Decreto 491 de 2020	
Consulta	35	13
Derechos de petición de interés particular	30	13
Derechos de petición de interés general	30	13
Queja	30	6
Reclamo	30	14
Peticiones entre entidades	10	6
Solicitudes de Entes de Control	10	7
Solicitud de Información	20	11
Solicitud de copias	20	10
Proposiciones del Concejo	5	3

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 20/04/2022

En la tabla 4 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que estas se emitieron.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 31/03/2022

Durante el periodo analizado, se registraron 986 solicitudes de información, de las cuales según el Sistema documental SIGA no se negó el acceso a la información a ningún requerimiento.

Tabla 5: Estado de las PQRSD en el sistema de información

Estado PQRSD	Cantidad	%
Finalizado con radicado anexo	5413	79%
Pendientes de respuesta vencidos	142	2%
Finalizado sin anexo	858	13%
Pendientes de respuesta en término	399	6%
Total general	6812	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 20/04/2022

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 5.413 peticiones, correspondiente al 79% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema SIGA, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 858 solicitudes que representan en 13% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de respuesta ya vencidos según los términos de respuesta 142 requerimientos, es decir el 2% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos 399 es decir el 6%.

Recomendaciones

- ✓ Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información SIGA y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.
- ✓ Se reitera la recomendación de que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- ✓ Se recomienda continuar con los eventos, campañas, facebook live, entre otros en los que se está socializando la información de interés para la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer los procesos de inducción, reinducción y jornadas de cualificación para mejorar la prestación del servicio frente a los trámites y procedimientos de la Entidad teniendo en cuenta los grupos de valor y características de la ciudadanía.
- ✓ Realizar jornadas de cualificación al proceso de Gestión Documental para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de la correspondencia recibida.
- ✓ Se recomienda dar prioridad al cierre de los requerimientos pendientes que se encuentran en el sistema FOREST, teniendo en cuenta el uso de la nueva plataforma de gestión documental.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

BOGOTÁ,

EL MEJOR  HOGAR



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

